

**INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
NOVIEMBRE DE 2019**

INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES

Elaboró:

Johanna Katherine Gómez Huertas
Johanna.gomezhuertas@idartes.gov.co
3795750 Ext. 4503
Oficina de Atención al Ciudadano

Yamile Portilla Castellanos
yamile.portilla@idartes.gov.co
3795750 Ext. 4504-3401
Oficina de Atención al Ciudadano

Revisó:

Viviana Ortiz
viviana.ortiz@idartes.gov.co
3795750 Ext. 4500
Oficina de Atención al Ciudadano

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REALIZADAS EN EL IDARTES DURANTE EL MES DE NOVIEMBRE DE 2019

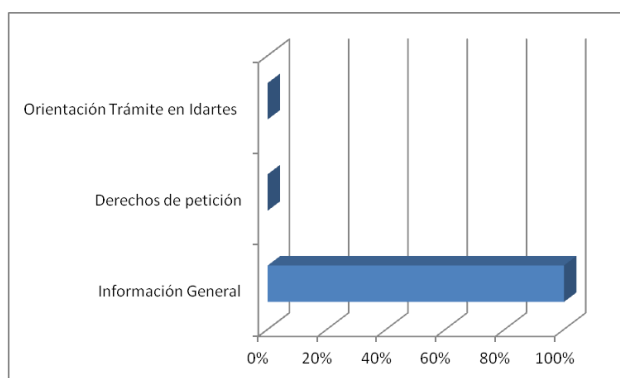
ENCUESTAS PRESENCIALES

Como medida de aseguramiento de la calidad del proceso, se estableció la realización de encuestas de satisfacción a los ciudadanos y partes interesadas que han presentado peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias relativas al servicio. Estas encuestas se implementaron en el punto de atención al ciudadano de la sede principal de Idartes, en el punto de atención del CREA Castilla, en la nueva Cinemateca de Bogotá y en los centros de formación del programa CREA.

El propósito de la implementación de la encuesta es determinar la calidad del servicio que presta la entidad y la satisfacción que genera en los ciudadanos nuestra atención.

Encuestas de satisfacción presenciales NOVIEMBRE de 2019

Total encuestas	Total
Presenciales	26



ENCUESTAS PRESENCIALES

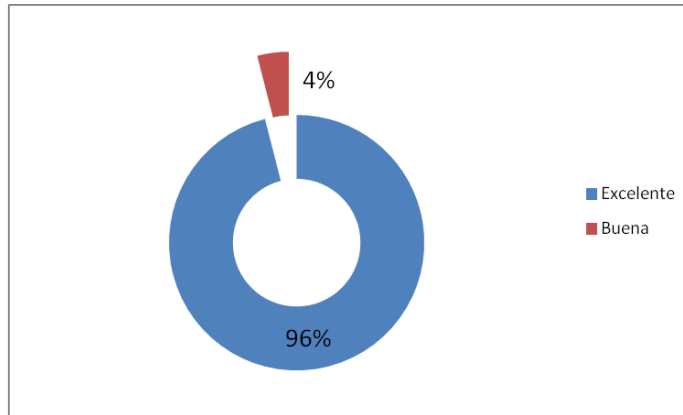
Respecto a las preguntas contenidas en la encuesta, a continuación, se presenta el respectivo análisis de la totalidad de resultados dada la percepción ciudadana. El compromiso institucional es el mejoramiento continuo en la calidad de la atención prestada a los ciudadanos, con el fin de evaluar y mejorar los mecanismos de atención, así como los niveles de satisfacción.

De las 26 personas encuestadas para el mes de NOVIEMBRE, el **100%** acudieron para recibir información general sobre los programas, actividades y eventos de Idartes.

Frente a la prestación de los servicios de orientación, información y atención se evaluó el nivel de cumplimiento del área desde la percepción de la ciudadanía para lo cual se presenta el siguiente informe:

La atención a su requerimiento, trámite o solicitud de servicio fue:

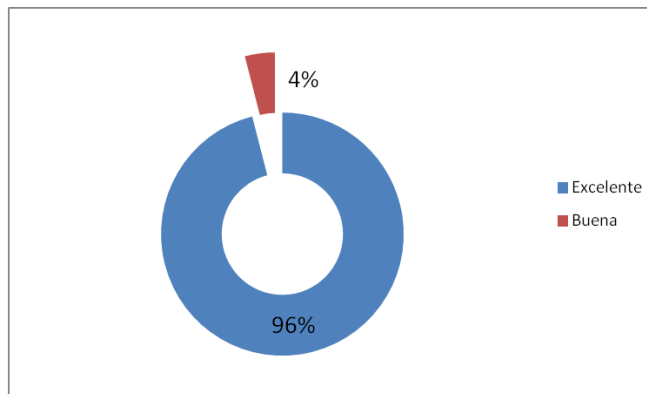
Respuestas	NOVIEMBRE
Excelente	25
Buena	1
Regular	0
Mala	0
Respuestas a la pregunta	26



Del cuadro anterior tenemos que el 96% de las encuestas representados en 25 ciudadanos, califican como excelente la atención a sus solicitudes, el 4% con 1 ciudadano lo califica como bueno.

El tiempo en obtener la respuesta a su pregunta, trámite o requerimiento fue:

Respuestas	NOVIEMBRE
Excelente	25
Buena	1
Regular	0
Mala	0
Respuestas a la pregunta	26



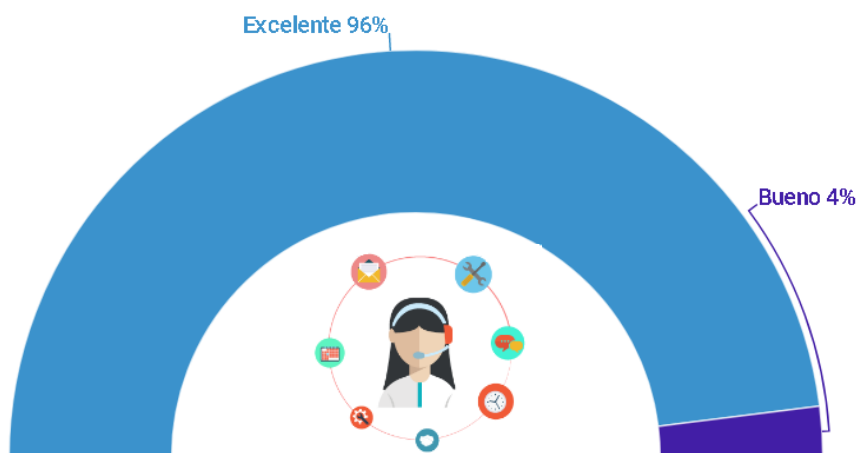
El 96% de los encuestados representados por 25 ciudadanos, califican como excelente el tiempo en obtener respuestas a sus solicitudes, el 4% representado por 1 ciudadano lo califica como bueno.

La calidad del servicio prestado fue:



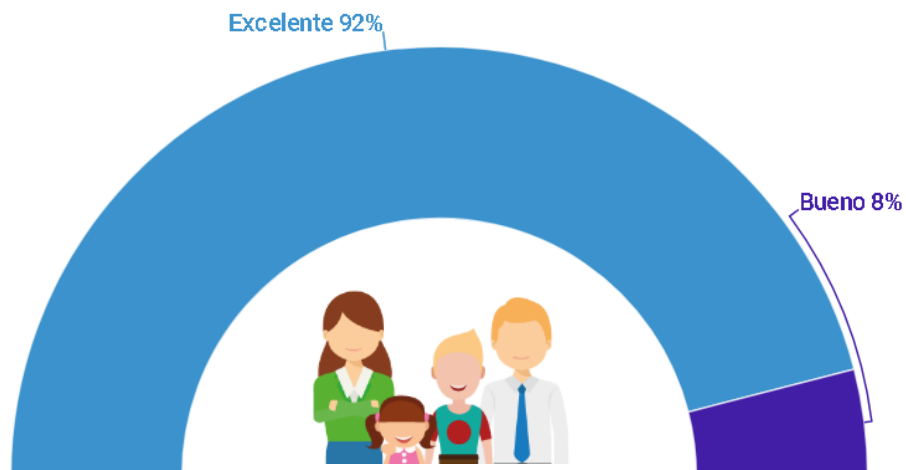
Frente a la calidad del servicio percibido, 24 ciudadanos encuestados representados con el 92% la califican como excelente, el 8% con 2 ciudadanos como buena.

El conocimiento y dominio del tema del personal que lo atendió fue:



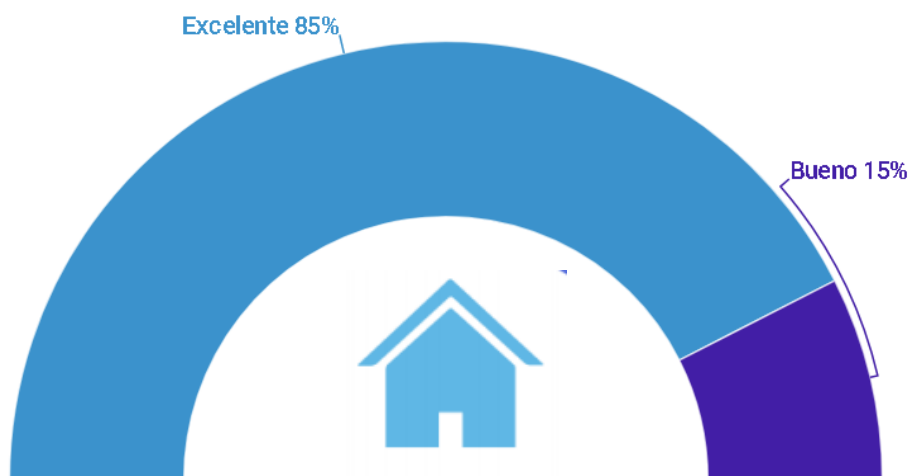
El 96% de los encuestados con 25 ciudadanos, califican como excelente el conocimiento y dominio del tema del personal que les atendió, el 4% con 1 ciudadano, como bueno.

La actitud y disposición del personal que lo atendió fue:



La actitud y disposición del personal que atendió a los ciudadanos encuestados recibió 24 calificaciones como excelente sumando el 92% y el 8% restante se calificó como buenas con 2 respuestas.

Las instalaciones para la prestación del servicio son:



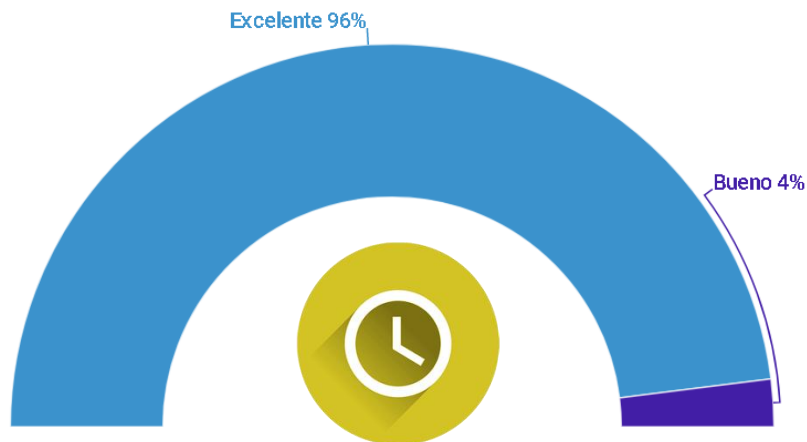
El 85% de los encuestados con 22 ciudadanos califican como excelente las instalaciones, el 15% con 4 ciudadanos las califican como buena.

El orden y aseo de las instalaciones es:



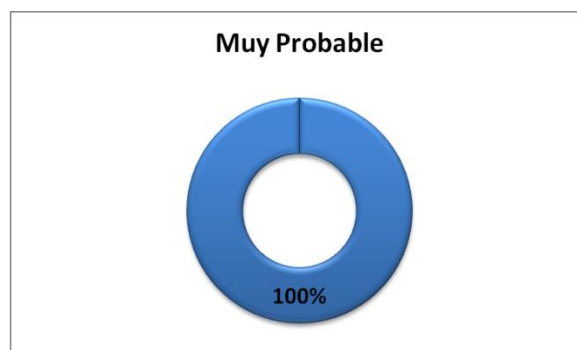
El 100% de los encuestados con 26 ciudadanos, califican el orden y aseo como excelente.

El horario de atención al público es:



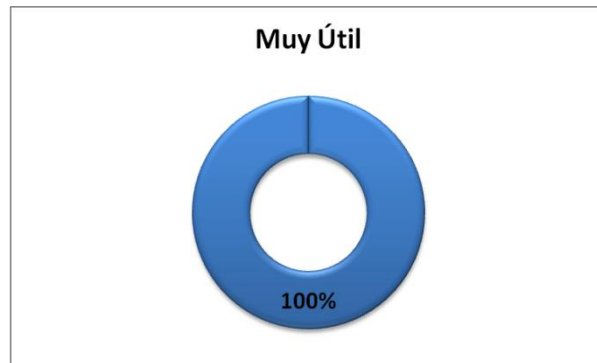
El 96% de los encuestados con 25 ciudadanos califican como excelente el horario de atención, el 4% con 1 ciudadano lo califica como bueno.

¿Qué tan probable es que nos recomiende con otras personas?



El 100% de los encuestados representados por 26 ciudadanos, lo considera **muy probable**.

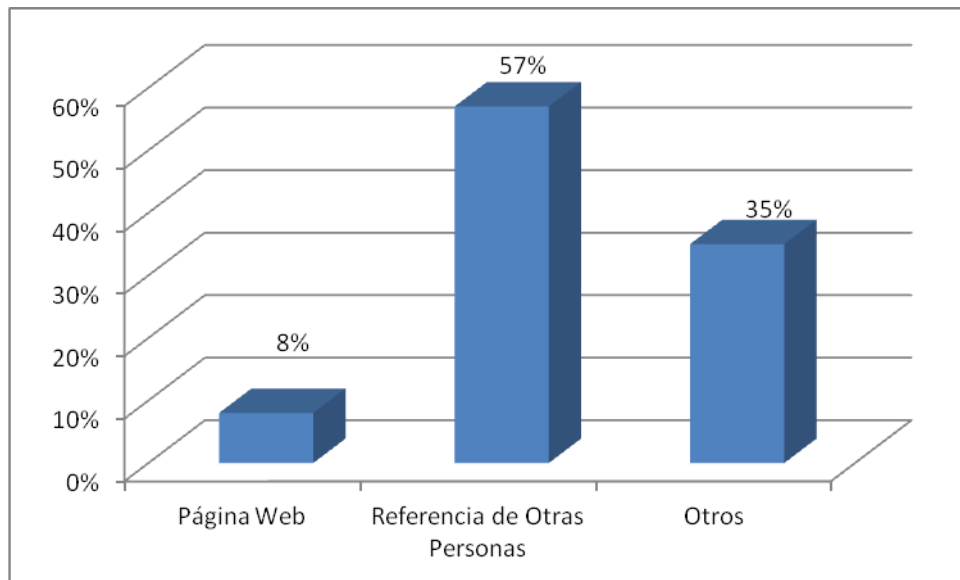
¿Qué tan útil ha sido nuestro servicio para usted?



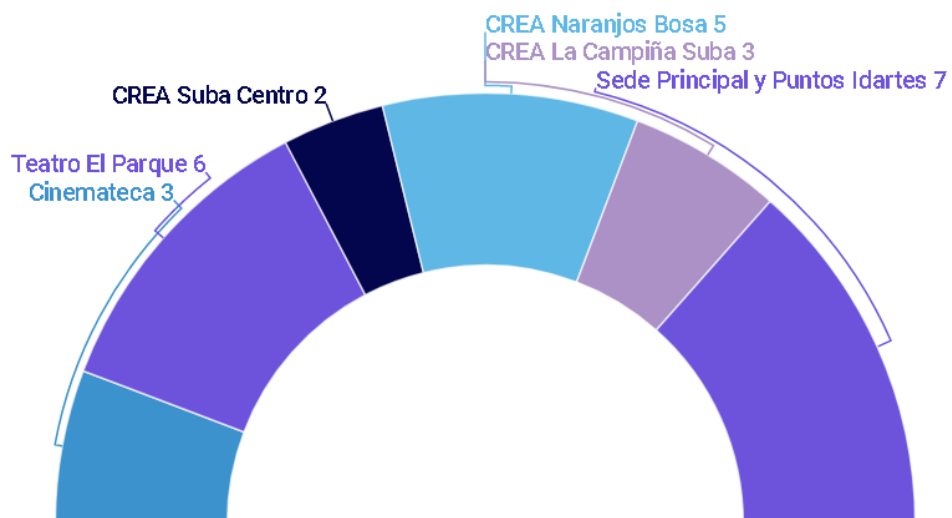
El 100% de los encuestados representados por 25 ciudadanos, consideran **muy útil** el servicio recibido, un ciudadano de los encuestados no respondió a la pregunta.

Ciudadanos interesados en recibir información de nuestros eventos en correos electrónicos	10
--	-----------

¿A través de qué medio se enteró de nuestros servicios?



Número de encuestas por sede



Para la estadística de la Sede Principal, se suman las encuestas de la Oficina de Atención al Ciudadano de Idartes Nivel Central y Sede Castilla.

Conclusiones

La calidad y disposición con que se brinda información a la ciudadanía, permite a la entidad recibir altos niveles de satisfacción del servicio. Para ello, el Área de Atención al Ciudadano coordina con las demás dependencias los flujos de información sobre las actividades, eventos y/o convocatorias que el ciudadano necesita conocer.

Aspectos como el orden y aseo de las instalaciones, la recomendación de los servicios de la entidad y la utilidad de la información que se brinda, recibieron la más alta calificación reafirmando así uno de los propósitos fundamentales del Área de Atención al Ciudadano.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REALIZADAS EN IDARTES DURANTE EL MES DE NOVIEMBRE DE 2019

ENCUESTAS VIRTUALES

Como medida de aseguramiento de la calidad del proceso, se estableció la realización de encuestas de satisfacción virtuales a los ciudadanos que han presentado peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos, sugerencias y/o solicitudes de información relativas al servicio. Estas encuestas se implementaron tanto en la página web de la entidad, como a través de correos electrónicos de ciudadanos que consultaron nuestros servicios, y se estableció como protocolo que, al finalizar el servicio de atención vía chat institucional, se comparta el link a los ciudadanos.

El propósito de la implementación de la encuesta es determinar la calidad del servicio que presta la entidad y la satisfacción que les genera a nuestros usuarios la atención.

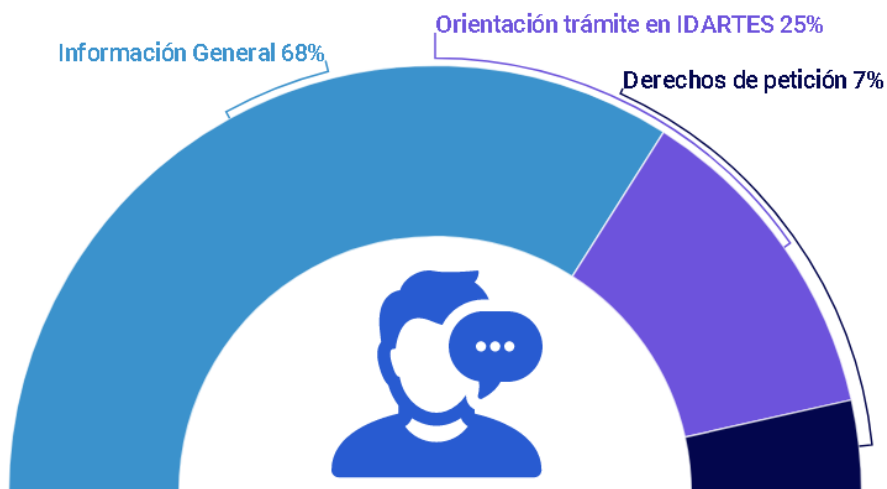
Encuestas de satisfacción virtuales NOVIEMBRE de 2019 - Idartes

Encuestas	Total
Virtuales	30

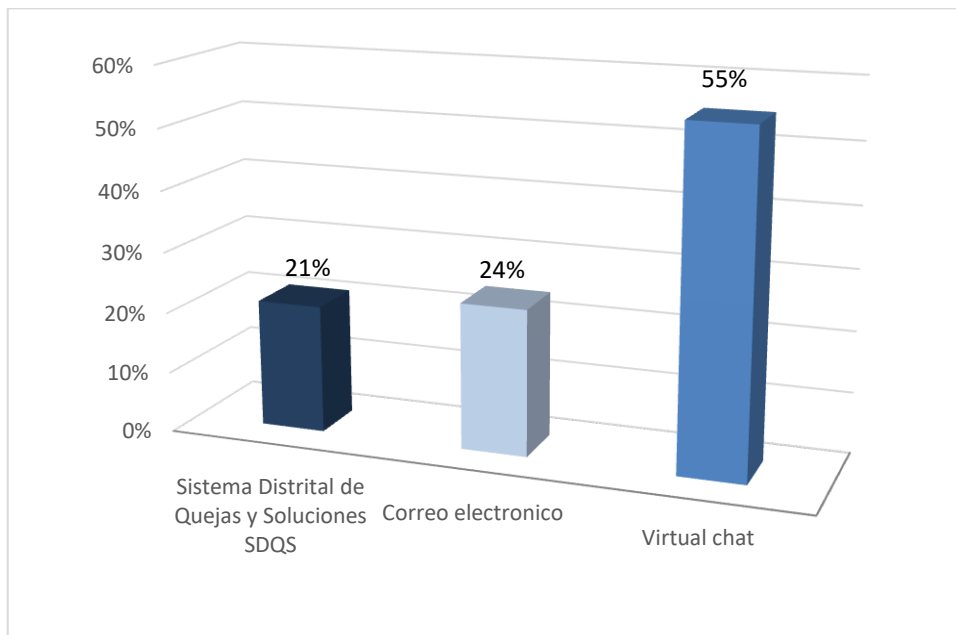
ENCUESTAS VIRTUALES

Respecto a las preguntas contenidas en la encuesta a continuación se presenta el respectivo análisis de la totalidad de resultados dada la percepción ciudadana. El compromiso institucional es el mejoramiento continuo en la calidad de la atención prestada a los ciudadanos, con el fin de evaluar y de mejorar los mecanismos de atención y los niveles de satisfacción.

El 68% equivalente a 19 ciudadanos indagó por información general sobre los programas, actividades y eventos de Idartes, el 25% representado por 7 ciudadanos buscó orientación sobre trámites en la entidad, y el 7% con 2 ciudadanos información sobre derechos de petición.



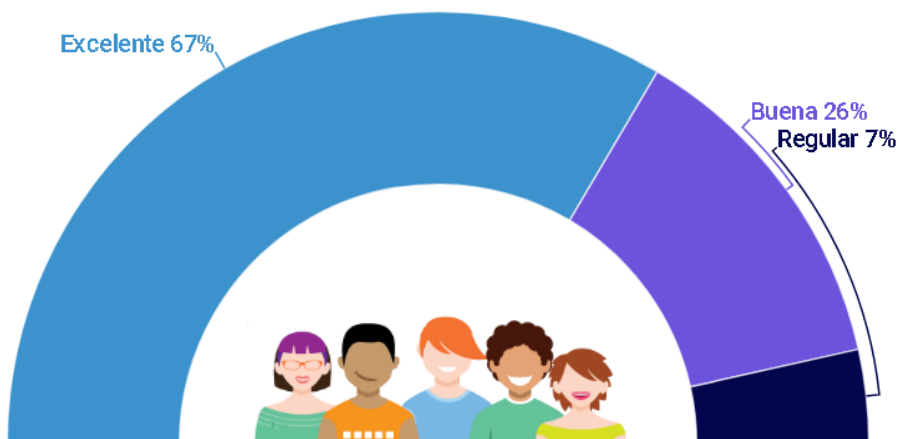
¿Por cuál canal de atención fue atendida su solicitud o requerimiento?



El canal virtual más recurrente utilizado por los ciudadanos fue el chat corporativo con un 55%, seguido del correo electrónico con 24% y el Sistema Bogotá Te Escucha con el 21%.

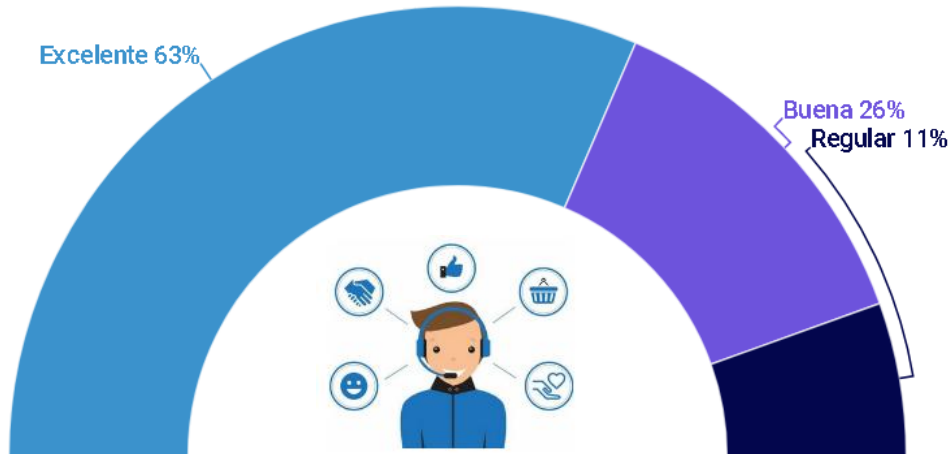
Frente a la prestación de los servicios de orientación, información y atención se evaluó el nivel de cumplimiento del área desde la percepción de la ciudadanía para lo cual se presenta el siguiente informe

La atención a su requerimiento, trámite o solicitud de servicio fue:



El 67% de los encuestados equivalentes a 18 ciudadanos encuestados, evalúa como excelente la atención a sus solicitudes, el 26 % con 7 ciudadanos califica como buena, y el 7% con 2 ciudadanos como regular.

El tiempo en obtener la respuesta a su pregunta, trámite o requerimiento fue:



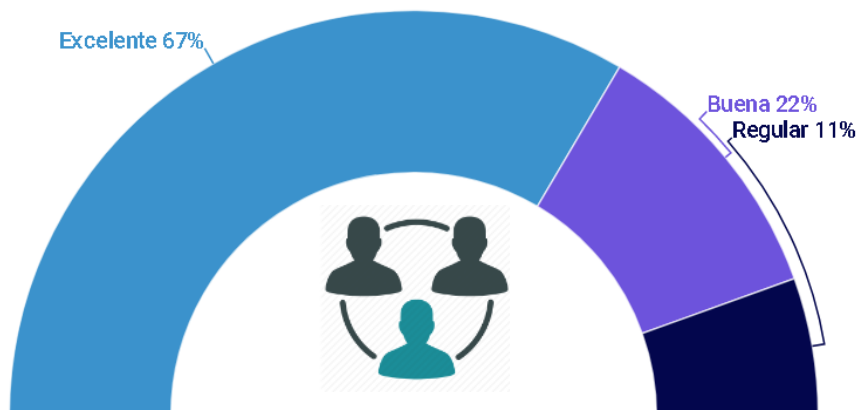
El 63% de los encuestados representados por 17 ciudadanos, califican como **excelente** el tiempo en obtener respuestas a sus solicitudes, el 26% con 7 ciudadanos califican como **bueno** y el 11% con 3 ciudadanos como **regular**.



En esta primera parte de la encuesta pretendemos medir la percepción general del servicio en cuanto a la atención prestada y el tiempo de respuesta.

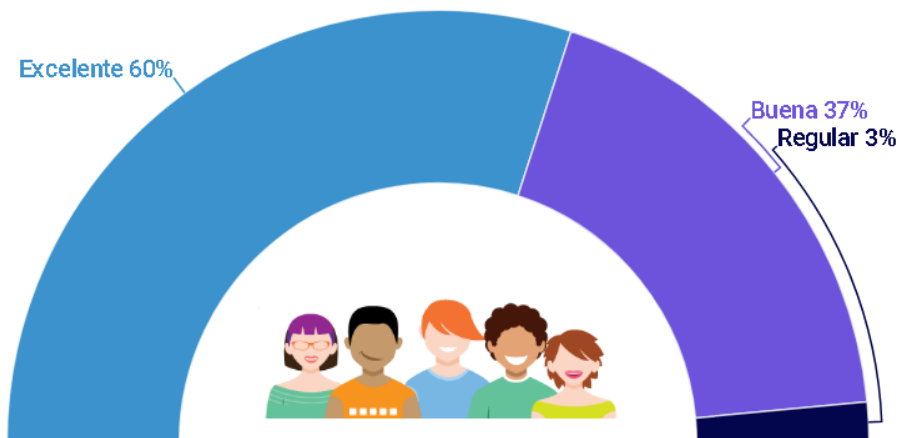
Referente a la segunda parte de la encuesta, la calidad en el servicio, conocimiento del personal que atendió la solicitud ciudadana, actitud y disposición de nuestros funcionarios tenemos:

La calidad del servicio prestado fue:



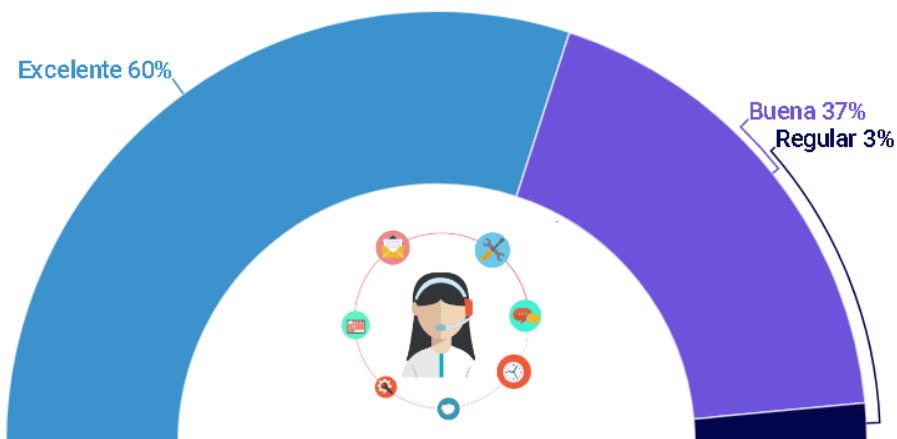
Respecto a la calidad del servicio recibido, el 67% de los encuestados representados en 18 ciudadanos la calificaron como **excelente**, el 22% con 6 ciudadanos la calificaron como **buena**, y el 11% con 3 ciudadanos, como **regular**.

El conocimiento y dominio del tema del personal que lo atendió fue:



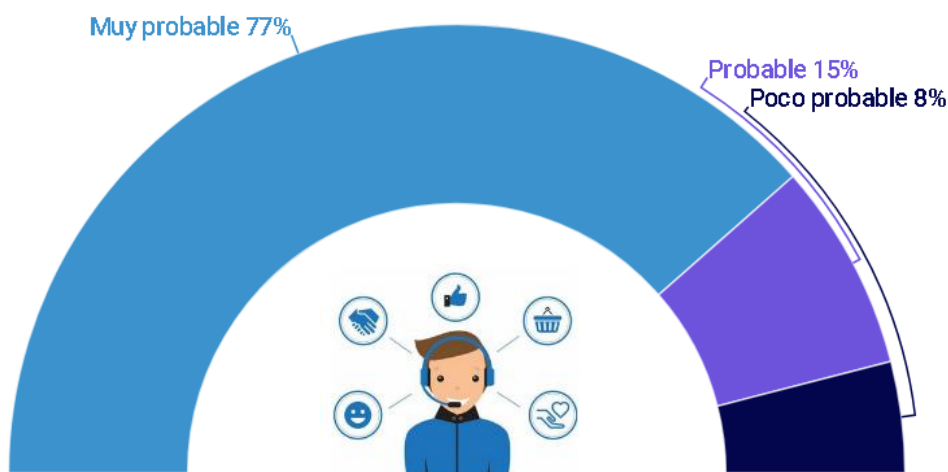
El 60% de los encuestados, representados por 16 ciudadanos, califican como **excelente** el conocimiento y dominio del tema del personal que le atendió, el 34% con 10 ciudadanos lo califican como **bueno**, y el 3% con 1 como **regular**.

La actitud y disposición del personal que lo atendió fue:



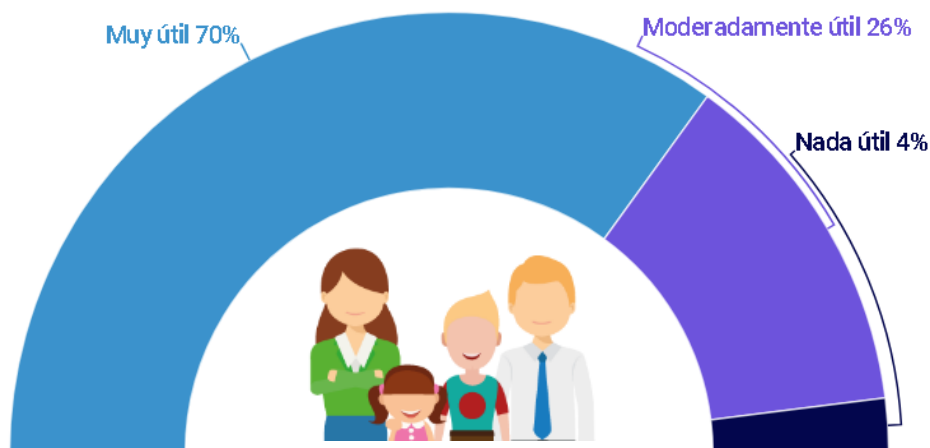
El 60% de los encuestados representados con 16 ciudadanos, calificaron como **excelente** la actitud y disposición del personal que les atendió, el 37% con 10 ciudadanos la calificaron como **bueno** y el 3% con 1 ciudadano como **regular**.

¿Qué tan probable es que nos recomiende con otras personas?



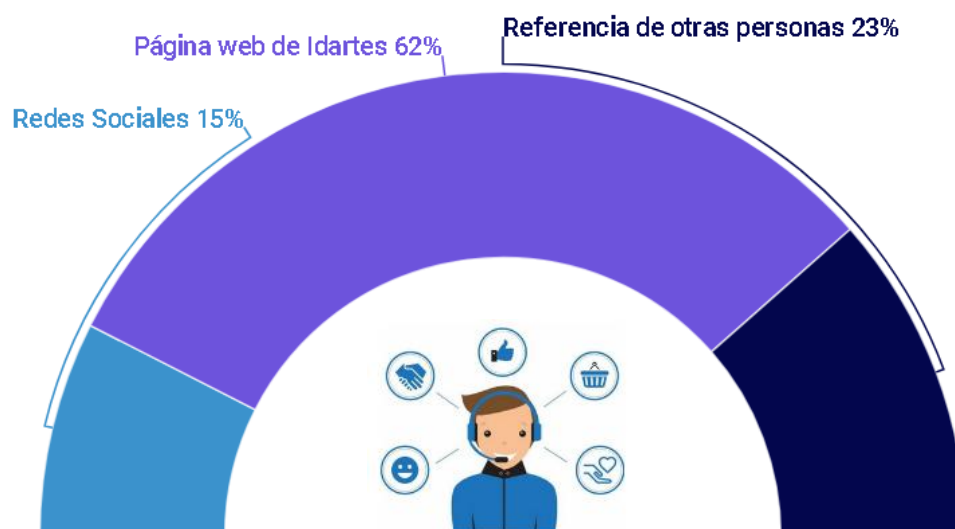
El 77% de los encuestados representados por 20 ciudadanos lo considera **muy probable**, el 15% con 4 ciudadanos lo considera **probable** y el 8% representado en 2 ciudadanos **poco probable**. Al respecto, la calificación de poco probable, obedece a solicitudes extemporáneas que por caducidad de plazos en convocatorias y/o eventos artísticos, ya no son viables para el ciudadano. Sin embargo, desde el Área de Atención al Ciudadano se orienta a la ciudadanía sobre cómo mantenerse al tanto de todas nuestras actividades.

¿Qué tan útil ha sido nuestro servicio para usted?



El 70% de los encuestados representados por 19 ciudadanos, lo considera **muy útil**, el 26% con 7 ciudadanos lo considera **moderadamente útil** y el 4% con 1 ciudadano lo califica como **nada útil**. Al respecto, la calificación nada útil, responde a las solicitudes ciudadanas por cupos directos en el programa de formación artística CREA, para lo cual se hace necesario dirigirse a la sede más cercana y consultar, además de la disponibilidad, los diversos talleres de formación.

¿A través de qué medio se enteró de nuestros servicios?



Ciudadanos interesados en recibir información de nuestros eventos en correos electrónicos

12

Todos los correos se suscribieron para la Agenda Semana del Idartes.

Conclusiones

Los niveles de satisfacción del servicio van ligados a la aprobación de las solicitudes ciudadanas, pues cuando se reciben por fuera de los tiempos de convocatoria, no es posible darles viabilidad. Sin embargo, la calidez y oportunidad de la información brindada, muestra el compromiso del Idartes en ofrecer un servicio de fortalecimiento continuo gracias a las inquietudes de los ciudadanos.

Los niveles de satisfacción varían de acuerdo al canal de atención, pues la interacción con los ciudadanos resulta ser más cálida de forma presencial, sin embargo en la modalidad virtual como el chat por ejemplo, la inmediatez en la información es percibida como un aspecto favorable de acuerdo a los resultados de la encuesta.